

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
“EXTENSIÓN AL MÓDULO OFF-LINE DE LA
LICENCIA CORPORATIVA PARA LA FIRMA
BIOMÉTRICA Y EL SOPORTE,
MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y
EVOLUCIÓN DE SOFTWARE DE DICHA
LICENCIA”**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221394852509290943949**



INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO	4
CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN	4
CLÁUSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	5
4.1 Extensión de la licencia corporativa al módulo Off-Line	5
4.2 Requerimiento del servicio de adaptación a los protocolos de movilidad.....	5
4.3 Requerimientos del Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo.....	5
4.4 Requerimiento del servicio de Actualización de Versiones	6
CLÁUSULA 5.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	6
5.1 Disponibilidad de medios	6
5.2 Responsable del servicio	7
CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	7
CLÁUSULA 7.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	8
CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	8
CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E	
INFRAESTRUCTURAS.....	9
CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO	9
CLÁUSULA 11.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS.....	9
CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN	9
CLÁUSULA 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES	
TÉCNICAS.....	10



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221394852509290943949**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “EXTENSIÓN AL MÓDULO OFF-LINE DE LA LICENCIA CORPORATIVA PARA LA FIRMA BIOMÉTRICA Y EL SOPORTE, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUCIÓN DE SOFTWARE DE DICHA LICENCIA” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la ley 9/2015 de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311 de 31 de diciembre de 2015)*, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

Según el referido precepto la Agencia tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Entre estas competencias de Madrid Digital se encuentra la de facilitar soluciones para la Firma Biométrica (sobre firma manuscrita) en los diferentes expedientes y procedimientos tramitados en la Administración de la Comunidad de Madrid. La solución de Firma Biométrica de la Comunidad de Madrid fue adjudicada a Edatalia Data Solution SL (en adelante Edatalia) a través del expediente de contratación ECON/000233/2017.

En particular, actualmente, esta solución está implantada en el Sistema Integral de Empleo, para el Control de Alumnos necesario en los cursos presenciales que imparte la Dirección General de Formación, y hay previsión de implantarla en un mayor número de trámites administrativos. En este despliegue a nuevos trámites, la Comunidad de Madrid ha expuesto la necesidad de usar la solución de firma biométrica (basada en firma manuscrita), en sistemas de información con movilidad basados en la solución ecoSignature Tablet, solución compatible con tabletas win10 (mobile).



Es por ello que **madriddigital** necesita realizar la extensión de la licencia actual al módulo de firma biométrica Off-line y adaptar la solución para que pueda ser utilizado con los protocolos necesarios para los sistemas de información en movilidad (solución a estos nuevos requisitos). Para garantizar la mantenibilidad futura de la solución adaptada a la movilidad, es necesaria la contratación de servicios de consultoría para realizar dicha adaptación del producto y la instalación del nuevo módulo Off-Line.

A su vez, resulta necesario contar con el servicio de mantenimiento y soporte correctivo, así como la actualización de versiones.

CLÁUSULA 2.- OBJETO

El objeto del contrato, es la extensión de la licencia corporativa actual de la Firma Biométrica (sobre firma manuscrita) de Edatalia a su módulo Off-Line, la instalación de dicho módulo, la adaptación de la solución para que puedan ser usados con los protocolos de movilidad necesarios para los sistemas de información con movilidad, así como los servicios de Soporte, Mantenimiento Correctivo y actualización de versiones de la solución, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

CLÁUSULA 3.- AMBITO DE APLICACIÓN
--

Los servicios incluidos en el presente Pliego se prestarán a **madriddigital** para permitir el uso de la firma biométrica, basado en la firma manuscrita, de Edatalia tanto en sistemas de información tradicionales como en aquellos que se quieran usar en movilidad.

La solución adaptada deberá cumplir ciertos requisitos de seguridad como son los siguientes:

1. **Ley 59/2003 de firma electrónica.**

Principios básicos de una firma electrónica avanzada, por lo que se atenderá al cumplimiento de:

- a. Artículo 3.2. La firma electrónica avanzada es la firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
- b. Artículo 3.9. No se negarán efectos jurídicos a una firma electrónica que no reúna los requisitos de firma electrónica reconocida en relación a los datos a los que esté asociada por el mero hecho de presentarse en forma electrónica.

2. **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre**, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

El sistema considera la firma manuscrita vinculada al firmante como un dato de carácter personal que requiere protección de nivel alto.

3. Reglamento (UE) 910/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio del 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

CLÁUSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El alcance específico del suministro y de los trabajos para cada uno de los servicios citados será el que se describe a continuación.

4.1 Extensión de la licencia corporativa al módulo Off-Line

Extensión de la licencia corporativa actual de Firma Biométrica (basada en firma manuscrita) de Edatalia, al módulo Off-Line de dicha solución, que permitirá la firma a los sistemas de información con movilidad basados en la solución ecoSignature Tablet, solución compatible con tabletas win10 (mobile).

4.2 Requerimiento del servicio de adaptación a los protocolos de movilidad

Se han estimado un máximo de **360 horas (300 para 2021 y 60 para 2022)**, durante la ejecución del contrato, de consultor en la solución para la adaptación a los protocolos de movilidad que sean necesarios, así como la instalación del módulo Off-Line.

El consumo de las horas arriba indicadas se producirá a lo largo de la duración del contrato, abonándose dicho consumo una vez que se hayan recepcionado y aceptado las adaptaciones que se vayan solicitando, no estando Madrid Digital obligada a consumir la totalidad de las horas estimadas.

4.3 Requerimientos del Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo

El adjudicatario prestará apoyo de segundo nivel ante las incidencias reportadas por los usuarios al Centro de Atención a Usuarios de la Agencia. El soporte de primer nivel ante los usuarios será prestado por el Centro de Atención a Usuarios de la Agencia, que reencaminará las incidencias no solucionadas al equipo aportado por el adjudicatario. Por tanto, no se producirá un contacto directo entre los usuarios y el adjudicatario.

El adjudicatario procederá a la gestión y resolución de las incidencias reportadas por la Agencia.

El adjudicatario garantizará la corrección de los defectos encontrados en el producto, corrigiendo la versión y poniéndola a disposición de la Agencia en los plazos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio.

El horario de atención y soporte será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, excepto festivos.

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que la Agencia solicita al adjudicatario para el Soporte y Mantenimiento Correctivo contempla, que el tiempo de respuesta y resolución, ante cualquier incidencia recibida, se resuelva dependiendo del grado de criticidad.

Por **tiempo de respuesta** se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de la Agencia con el objeto de recabar datos y solucionar la incidencia, dentro del horario de atención.

Por **tiempo de resolución** es el tiempo máximo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que el sistema quede operativo, dentro del horario de atención. El tiempo de resolución se computa dentro del horario de atención:

- **Criticidad 1:** Produce una situación de emergencia en la que el software afectado no se puede ejecutar, está inoperante, produce resultados incorrectos o falla.

Respuesta: El adjudicatario proporcionará una respuesta en remoto y, cuando así se requiera, el desplazamiento *in situ* por parte de una persona cualificada de su organización para empezar a diagnosticar y corregir un error de Criticidad 1, en menos de 4 horas.

Resolución: El adjudicatario deberá resolver los problemas de Criticidad 1 en menos de veinticuatro (24) horas.

Si la solución aportada no fuera una solución definitiva, será planteada como una solución temporal de emergencia. Si esta solución temporal de emergencia es aceptable, la clasificación de Criticidad para este problema cambiará a Criticidad 2.

- **Criticidad 2:** Produce una situación de degradación en la que el rendimiento (respuesta) del software afectado cae bajo cargas de trabajo razonables. O bien, hay un fuerte impacto en la utilización del software, pero es utilizable, aunque de forma incompleta por la inoperatividad de uno o más funciones o comandos.

Respuesta: El proveedor proporcionará una respuesta en remoto y, cuando así se requiera, el desplazamiento on site por parte de una persona cualificada de su organización para empezar a diagnosticar y corregir un error de Criticidad 2, en menos de 8 horas.

Resolución: El adjudicatario deberá resolver los problemas de Criticidad 2 en menos de cuarenta y ocho horas (48). La solución será entregada de la misma forma que los errores de Criticidad 1.

- **Criticidad 3:** Produce una situación inconveniente, en la cual el software afectado es utilizable, pero no proporciona alguna función de la manera más conveniente o expeditiva, y el usuario sufre poco o ningún impacto.

Respuesta: El adjudicatario proporcionará una respuesta en remoto y, cuando así se requiera, el desplazamiento on site por parte de una persona cualificada de su organización para empezar a diagnosticar y corregir un error de Criticidad 3 en menos de dos (2) días.

Resolución: El adjudicatario deberá resolver los problemas de Criticidad 3 en menos de cinco (5) días. La solución será entregada de la misma forma que los errores de Criticidad 1.

4.4 Requerimiento del servicio de Actualización de Versiones

Durante el plazo de ejecución del contrato, el adjudicatario, además de la resolución de incidencias, incluirá el suministro e instalación de nuevas versiones del software adquirido, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, así como de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, incluyendo la solución a problemas existentes en versiones anteriores.

A este respecto, el adjudicatario deberá:

- Informar a la Agencia, de las actualizaciones que incorpore a su producto.
- Permitir el acceso a las nuevas versiones, para ello deberá habilitar un “sitio web” desde el cual los instaladores podrán bajarse desde internet una versión auto-instalable del producto.

El proveedor proporcionará soporte on-line para que los instaladores puedan resolver las incidencias que surjan durante este proceso.

El adjudicatario suministrará lo necesario para que, si la Agencia lo decide, pueda crear un nuevo “sitio web” en sus instalaciones para servir como punto de descarga del producto.

CLÁUSULA 5.-	CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR
---------------------	--

5.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales, necesarios para proporcionar el soporte técnico que pueda necesitar, para ejecutar con éxito los trabajos objeto del contrato.

El adjudicatario responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la ejecución del contrato. Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá verificar la cualificación profesional del equipo de trabajo.

En el caso de que, por razones ajenas a Madrid Digital, los trabajos contratados puedan implicar para el adjudicatario la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos, en sábados o festivos, o en horario nocturno, esta Agencia no aceptará sobre-costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

5.2 Responsable del servicio

El adjudicatario designará un **Responsable de Servicio**, que será el responsable del mismo ante Madrid Digital.

El licitador, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el Curriculum Vitae del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional) de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid digital designe a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Servicio**, informará trimestralmente sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que **madriddigital** designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante **madriddigital**, al **Responsable del Servicio** que será quien represente al adjudicatario, y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de **madriddigital** determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

- **madriddigital** determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 7.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de **madrid digital**, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

En cuanto a estos últimos la empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de **madrid digital**.

CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable.

Las actuaciones derivadas del presente contrato, en ningún momento supondrán la inclusión o el acceso a datos de carácter personal de un fichero, ni la identificación de actividades de tratamiento, estando por tanto fuera de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa complementaria.

Deber de información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento "Gestión de los expedientes de adquisición y contratación", cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios. Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas. Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049- Madrid o en la dirección de correo electrónico protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de



Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

CLÁUSULA 9.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de **madrid digital**, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de **madrid digital**.

CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, **madrid digital** podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

CLÁUSULA 11.- GARANTIA DE LOS TRABAJOS

Se establece un plazo de garantía de **TRES MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de **madrid digital** los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 12.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **24 MESES**, comprendidos entre el 1 de diciembre de 2020 y el 30 de noviembre de 2022.

Si en la fecha de inicio de la ejecución del contrato, los trabajos objeto del mismo no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención de los mismos, la Agencia quedará facultado para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 13.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Arquitectura

MD_DISOPORTE@madrid.org

El Director de Arquitectura

Fdo.: Andrés J. Fernández Bedmar



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221394852509290943949**